

اثربخشی آموزش منشور حقوق بیمار (Patient Bill of Rights) روی رضایت بیماران

محمد مهرتک^۱، کمال ابراهیمی^۲، عبدالله مهدوی^۱، حمید رواقی^۲

۱ استادیار، گروه مدیریت اطلاعات سلامت، دانشکده پیراپزشکی، دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، اردبیل، ایران

۲ دانشیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ایران

مقدمه: رضایت بیمار یکی از مهم ترین شاخص های کیفیت مراقبت سلامت است. یکی از راهکارهای ارتقاء کیفیت خدمات مراقبت سلامت و افزایش رضایت بیماران، احترام به حقوق آنها است. هدف از این مطالعه، آموزش منشور حقوق بیمار به بیماران و بررسی تاثیر آن روی رضایت بیماران است.

موارد و روش ها: مطالعه کارآزمایی بالینی حاضر و در بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی تهران، انجام شد. ۳۲۰ بیمار به روش تصادفی به دو گروه مداخله و شاهد تقسیم شدند. میزان آگاهی از حقوق بیمار و رضایت از رعایت آن در هر دو گروه اندازه گیری شد. سپس منشور حقوق بیمار به صورت چهره به چهره به گروه مداخله آموزش داده شد. در زمان ترخیص میزان رضایت هر دو گروه مجدداً اندازه گیری شد. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه نیمه ساختاریافته سنجش رضایت بیماران بود. برای تحلیل نهایی از آزمون های توصیفی و T زوجی و همبستگی پیرسون استفاده شد.

یافته ها: میانگین رضایت پیش آزمون و پس آزمون در گروه مداخله به ترتیب 84.70 و 76.17 درصد و در گروه شاهد به ترتیب 83.21 و 79.34 درصد شد. در گروه مداخله اختلاف بین میانگین های آگاهی و رضایت در مرحله پیش آزمون و پس آزمون معنی دار ($P=0.000$) شد. در گروه شاهد اختلاف بین میانگین آگاهی در مرحله پیش آزمون و پس آزمون معنی دار ($p=0.041$) بود اما اختلاف بین میانگین های رضایت در مرحله پیش آزمون و پس آزمون معنی دار نشد ($P=0.065$).

نتیجه گیری: آموزش و ارتقا سواد بیماران از حقوق خویش باعث افزایش انتظارات بیماران نسبت به رعایت حقوق خود شده و با برآورده نشدن این انتظارات از سوی تیم مراقبت سلامت، رضایت بیماران کاهش پیدا می کند. واژگان کلیدی: بیمارستان، منشور حقوق بیمار، رضایت بیمار